

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh Luh Evy Sri Kusuma Dewi⁷, evykusuma79@gmail.com

Abstrak

Perusahaan penjual jasa seharusnya menyadari pentingnya kualitas pelayanan dalam aktivitas penjualan produk dan jasa yang ditawarkan. Banyak sekali pelayanan yang kurang memuaskan yang diakibatkan karena kurangnya perhatian terhadap saran-saran dari konsumen atau wajib pajak. Hal ini mengakibatkan perusahaan kehilangan konsumen. Jumlah konsumen sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, nasabah merupakan pemasukan / pendapatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai dengan indikator bukti fisik, perhatian, keandalan, ketanggapan dan jaminan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuisisioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin (sevilla et. Al., 1960 : 182). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis statistik dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji f dan uji t dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel* dan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows Version 20*. Dari hasil penelitian didapatkan serta dapat disimpulkan variabel perhatian dan variabel keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, sedangkan variabel fasilitas fisik, ketanggapan dan jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, ketanggapan dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, serta variabel responsiveness merupakan variabel yang dominan memengaruhi kepuasan wajib pajak pada Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng. Berdasarkan simpulan maka dapat disarankan variabel kesigapan dan perhatian adalah variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak sehingga Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng hendaknya menjaga dan berusaha meningkatkan kesigapan dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak agar kepuasan wajib pajak meningkat. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng hendaknya menjaga kualitas pelayanan dengan memerhatikan keinginan, kebutuhan, dan berkomunikasi baik dengan wajib pajak agar kepuasan wajib Pajak dapat ditingkatkan sehingga

⁷ Luh Evy Sri Kusuma Dewi adalah Pegawai Dinas Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Buleleng

meningkatkan kesadaran wajib Pajak untuk bertransaksi pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, Badan Keuangan Daerah

PENDAHULUAN

Setelah krisis ekonomi menimpa Indonesia pada tahun 1997, Pemerintah Indonesia berusaha terus menggali sumber-sumber ekonomi yang potensial yang diharapkan mampu menyelenggarakan pembangunan serta dapat mewujudkan tujuan nasional bangsa yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang meliputi material dan spiritual. Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur baik material dan spiritual yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 di mana merupakan suatu proses perubahan yang terjadi secara terus menerus yang melibatkan semua unsur di dalamnya, yaitu Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dan Masyarakat Indonesia sendiri.

Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Untuk menjalankan dan membiayai pemerintahan daerah tentu dibutuhkan sebuah anggaran yang mampu menggerakkan fungsi tersebut. Disinilah peran penting akan adanya sumber-sumber pendapatan daerah, dimana Pemerintah Daerah harus mampu melihat dan mengolah sumber-sumber daya ini agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat daerah. Dalam pelaksanaan Ketetapan MPR RI No XV/MPR/1998 tersebut secara rinci telah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Dalam menyelenggarakan

berbagai urusan yang diserahkan daerah membutuhkan faktor pendukung berupa dana dan anggaran yang mencukupi atau memadai. Untuk mengukur kemampuan keuangan daerah dalam rangka pelaksanaan urusan atau otonomi daerah dapat dilihat dari berapa besar Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat memberikan kontribusinya kepada anggaran pendapatan dan belanja daerahnya.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2004:96). Salah satu sumber pendapatan daerah adalah pajak. Soemitro (1997: 22) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbul (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*publiclistgaven*). Untuk itu, perlu adanya usaha untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak khususnya bagi para wajib pajak.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat didorong oleh usaha pemerintah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan Badan Keuangan Daerah dalam hal perpajakan. Menurut Tjiptono (2001) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan / diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Sedangkan pelayanan menurut Kotler (2002:83) definisi Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Beberapa dimensi kualitas jasa telah diteliti lebih banyak ahli Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1985: 41) pada riset eksploratori meneliti kualitas jasa dan faktor–faktor yang menentukannya. Dalam hal ini ditemukan lima dimensi kualitas jasa, yaitu: *tangibles* atau bukti fisik (misal tersedianya tempat parkir yang luas dan gedung kantor yg dilengkapi AC dan tempat duduk yang nyaman untuk wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak, dll), *reliability* atau kehandalan (misalnya pegawai bagian pajak merespon dengan cepat sehingga wajib pajak tidak menunggu lama), *responsiveness* atau ketanggapan (pegawai bagian pajak dapat menyelesaikan proses administrasi pembayaran dengan cepat dan hati hati), *assurance* atau jaminan (wajib pajak diberikan bukti pembayaran pajak yang telah terimput dan terbayarkan lunas sehingga menjamin tidak ada tunggakan pajak bulan berjalan) dan kepastian serta *empathy* (adanya komunikasi yang baik yang diberikan pegawai terhadap wajib pajak).

Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu instansi pemerintah daerah Kabupaten Buleleng yang melakukan pelayanan kepada wajib pajak daerah. Selama periode tahun 2014 sampai dengan 2017, perolehan pajak daerah yang terdiri dari Pajak Hotel dan Restoran (PHR), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dapat ditampilkan dalam Tabel 1

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Wajib Pajak dan Pembayaran Pajak Daerah
BKD Kab. Buleleng Periode Tahun 2014-2017

Tahun	PHR		PBB		BPHTB	
	Kunjungan WP (orang)	Jumlah Pembayaran (Rp.000)	Kunjungan WP (orang)	Jumlah Pembayaran (Rp.000)	Kunjungan WP (orang)	Jumlah Pembayaran (Rp.000)
2014	531	1.010.236	112	11.923.000	4.186	16.204.927
2015	685	7.684.557	109	9.093.000	13.147	33.274.529
2016	870	8.360.002	150	10.799.000	11.040	19.496.134
2017	1200	15.161.083	500	18.030.167	12.000	26.420.000

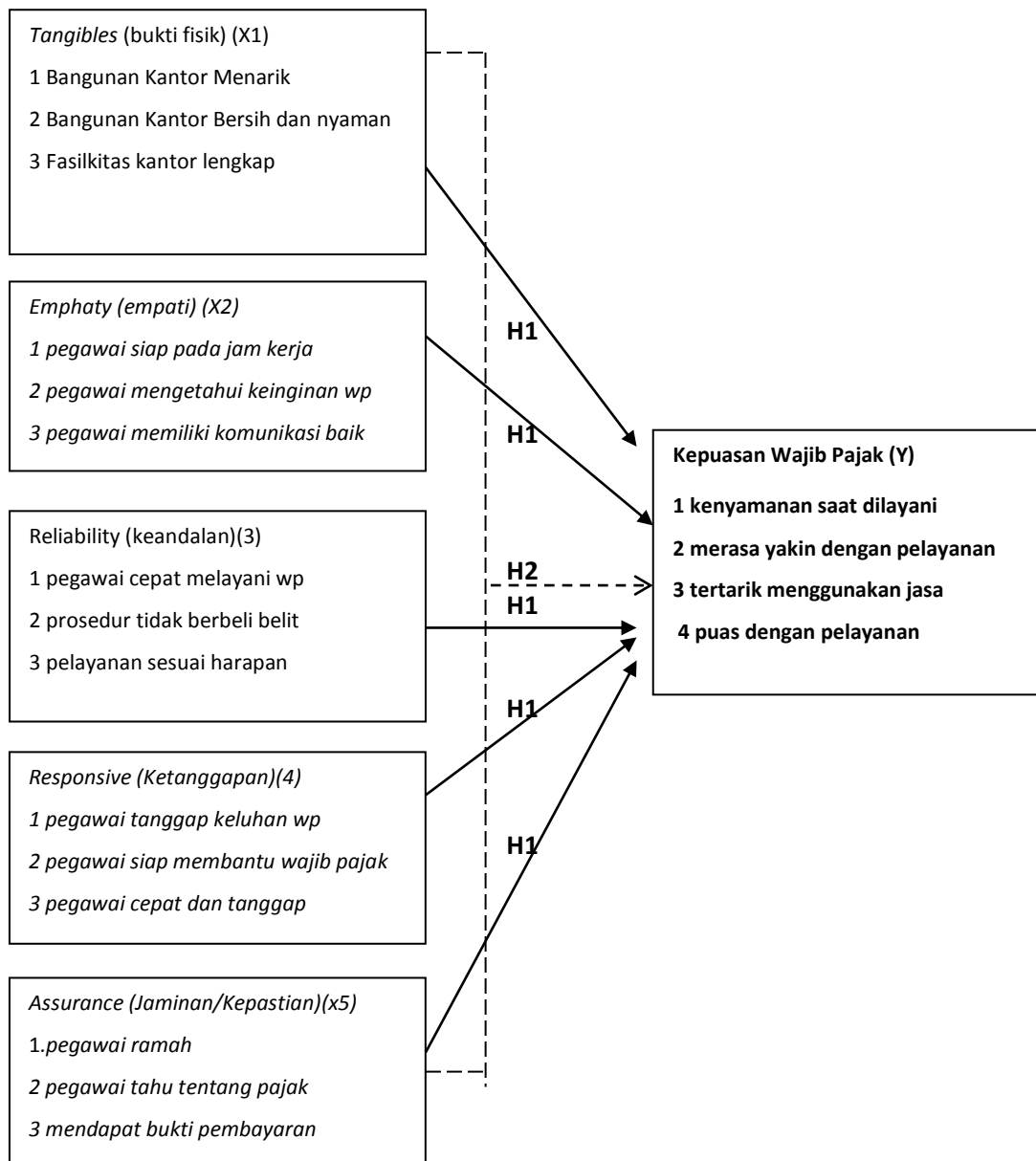
Sumber data primer: laporan tahunan BKD Buleleng (2017)

Dari Tabel 01 di atas dapat diketahui bahwa perolehan pajak daerah yang terdiri dari PHR, PBB dan BPHTB mengalami fluktuasi dari jumlah kunjungan wajib pajak dengan penerimaan. Fluktuasinya penerimaan pajak daerah dan kunjungan WP ke kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng mencerminkan tingkat kesadaran dari WP daerah belum mengalami tren yang positif ke arah peningkatan kesadaran akan perpajakan. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng memberikan dampak dan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh WP daerah.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka dalam penelitian ini telah dilakukan kajian terhadap pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak daerah di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

KERANGKA PIKIR PENELITIAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dijabarkan dalam Gambar 01 berikut:



Keterangan

H1.....Pengaruh Parsial

H2..... Pengaruh Simultan

Gambar 1

Kerangka Pemikiran Penelitian Kualitas terhadap kepuasan wajib pajak daerah di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

METODE PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mencakup melakukan analisis pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

Lokasi penelitian ini adalah di kantor pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng yang beralamat di Jalan Ngurah Rai No. 2 Singaraja.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan wajib pajak yang memperoleh pelayanan di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Sedangkan untuk sampel digunakan rumus Slovin $n = \frac{N}{1+ne^2}$. Dari data wajib pajak yang datang ke kantor pajak pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng tahun 2017 adalah sebanyak 13.700 orang. Setelah digunakan rumus Slovin, diperoleh 100 responden yang digunakan sebagai sampel. Lebih jauh lagi, metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Responden diberikan kuesioner untuk memperoleh data yang diharapkan.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka serta kuesioner. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan cara uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas). Teknik analisis data dilakukan dengan cara analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji hipotesis (Uji Signfikasi Parsial, uji Signifikasi Simultan) dan Uji pengaruh dominan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1) Rata-rata skor Variable Kualitas Fasilitas Fisik (X_1)

Tabel 2.
Total dan Rata-rata Skor Persepsi Tentang Kualitas Fasilitas Fisik

No.	Item Pernyataan Untuk Fasilitas Fisik	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Bangunan dan Interior kantor pelayanan pajak di BKD kabupaten Buleleng bagus dan menarik	405	4,05
2	Kebersihan dan Kenyamanan kantor pelayanan pajak di BKD kabupaten Buleleng	406	4,06
3	Kelengkapan fasilitas dan peralatan yang memadai	401	4,01

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan Tabel 02 di atas kualitas fasilitas fisik menurut tanggapan Wajib Pajak yang dijadikan responden penelitian yang terbaik dari tiga indikator adalah Kebersihan dan Kenyamanan kantor pelayanan pajak Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng berkualitas dengan skor rata-rata 4,06, dan yang dianggap masih berkualitas adalah kelengkapan Fasilitas dan peralatan yang memadai dengan skor rata-rata 4,01.

2 Rata-rata skor Variable kualitas Perhatian (X_2)

Tabel 3.
Total dan Rata-rata Skor Persepsi Tentang Kualitas Perhatian

No.	Item Pernyataan Untuk Perhatian	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Pegawai siap melayani pada jam kerja	403	4,03
2	Pegawai memahami keinginan wajib pajak	398	3,98
3	Pegawai memiliki komunikasi yang baik dan mudah dimengerti wajib Pajak	411	4,11

Sumber: Data diolah tahun 2017

Sesuai Tabel 3 di atas, menurut tanggapan wajib pajak yang dijadikan responden penelitian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak di

kantor BKD Kabupaten Buleleng dari dimensi perhatian, indikator yang dinilai paling baik dari tiga indikator yaitu; Pegawai siap melayani pada jam kerja dengan skor rata-rata 4,11. dari tiga indikator yang paling rendah kualitasnya adalah Pegawai memahami keinginan wajib pajak dengan skor rata-rata 3,98.

3 Rata-rata skor Variable kualitas Keandalan (X_3)

Tabel 4.
Rata-rata Skor Persepsi Tentang Kualitas Keandalan

No.	Item Pernyataan Untuk Keandalan	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Pegawai pelayanan cepat dan tanggap melayani wajib pajak	407	4,07
2	Prosedur Pelayanan atau Pendaftaran untuk wajib pajak tidak berbelit belit	388	3,88
3	Pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai harapan dan memuaskan	397	3,97

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diketahui tanggapan wajib pajak yang dijadikan responden penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan pajak di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng dari dimensi keandalan dari tiga indikator yang paling berkualitas adalah Pegawai pelayanan cepat dalam melayani wajib pajak dengan skor 4,07. Indikator yang dianggap kurang berkualitas dan perlu diperhatikan dengan skor terendah 3,97 adalah pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai harapan dan memuaskan.

4 Rata-rata skor variable kualitas Kesigapan (X_4)

Tabel 5.
Rata-rata Skor Persepsi Tentang kualitas kesigapan

No.	Item Pernyataan Untuk Kesigapan	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Pegawai tanggap terhadap keluhan wajib pajak	392	3,92
2	Pegawai selalu siap membantu wajib pajak dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran wajib pajak	400	4,00
3	Pegawai cepat dalam menyelesaikan masalah	406	4,06

Sumber: Data diolah tahun 2017

Sesuai Tabel 5 di atas diketahui persepsi wajib pajak yang dijadikan responden penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng aspek kesigapan ternyata indikator yang terbaik dari tiga indikator adalah Pegawai cepat dalam menyelesaikan masalah dengan baik dengan skor rata-rata 4,06. Dan yang memperoleh skor rata-rata terendah 3,92 adalah pegawai tanggap terhadap keluhan wajib pajak.

Berdasarkan Tabel 05 di bawah diketahui persepsi wajib pajak yang dijadikan responden penelitian tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepastian dan jaminan, indikator yang paling berkualitas adalah wajib pajak memperoleh bukti pembayaran setelah membayar pajak dengan skor 4,14

5 Rata-rata skor variable kualitas kerpastian atau jaminan (X_5)

Tabel 6.

Rata-rata Skor Persepsi Tentang Kualitas Kepastian atau Jaminan

No.	Item Pernyataan Untuk Kepastian atau Jaminan	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Pegawai ramah dalam melayani wajib pajak	410	4,10
2	Pegawai memiliki pengetahuan tentang pajak	387	3,87
3	Setiap wajib pajak memperoleh bukti pembayaran setelah membayar pajak	414	4,14

Sumber: Data diolah tahun 2017

Persepsi wajib pajak yang dijadikan responden penelitian terhadap kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

6. Rata-rata skor variable kepuasan wajib pajak (Y)

Tabel 7.
Rata-rata Skor Persepsi Tentang Kepuasan wajib pajak

No.	Item Pernyataan untuk Kepuasan wajib pajak	Total Skor	Rata-rata Skor
1	Kepuasan atas kenyamanan pada saat pegawai pajak memberikan pelayanan di kantor BKD Kabupaten Buleleng	411	4,11
2	Kepuasan atas keyakinan wajib pajak dengan pelayanan pegawai pajak di kantor BKD Kabupaten Buleleng	405	4,05
3	Kepuasan atas ketertarikan wajib pajak menggunakan jasa pegawai pajak di kantor BKD Kabupaten Buleleng	398	3,98
4	Kepuasan atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak di kantor BKD kabupaten Buleleng	402	4.02

Sumber: Data diolah tahun 2017

Sesuai persepsi wajib pajak terhadap kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng seperti Tabel 07 di atas, indikator yang memberikaan kepuasan paling tinggi, adalah kepuasan atas kenyamanan pada saat pegawai pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan skor rata-rata 4,11. Kepuasan terendah dari indikator tersebut dapat dilihat dari atas ketertarikan wajib pajak menggunakan jasa pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

7. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r) > 0,30. Dari hasil analisis seluruh item instrumen variabel penelitian memiliki koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor lebih besar dari 0,30, maka disimpulkan seluruh item instrumen penelitian valid, disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 8.
Uji Validitas Instrumen Penelitian
Item-Total Statistics

Variabel & Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas (r)	Simpulan
Fasilitas fisik			
X1.1	0,764	0,30	Valid
X1.2	0,793	0,30	Valid
X1.3	0,756	0,30	Valid
Perhatian			
X2.1	0,822	0,30	Valid
X2.2	0,822	0,30	Valid
X2. 3	0,784	0,30	Valid
Keandalan			
X3.1	0,737	0,30	Valid
X3.2	0,812	0,30	Valid
X3.3	0,808	0,30	Valid
Kesigapan			
X4.1	0,794	0,30	Valid
X4.2	0,810	0,30	Valid
X4.3	0,721	0,30	Valid
Kepastian			
X5.1	0,784	0,30	Valid
X5.2	0,688	0,30	Valid
X5.3	0,841	0,30	Valid
Kepuasan wajib pajak			
Y1	0,827	0,30	Valid
Y2	0,865	0,30	Valid
Y3	0,850	0,30	Valid
Y4	0,825	0,30	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS 20 Tahun 2018

8. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010) variabel atau instrumen dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,600. Berdasarkan hasil uji instrumen dengan bantuan program SPSS versi 20 diperoleh nilai *cronbach's alpha* semua variabel penelitian lebih besar dari 0,600 maka disimpulkan instrumen penelitian *reliable*, disajikan seperti tabel berikut.

Tabel 9.
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Nilai Batas	Keterangan
1	Fasilitas fisik	0,879	3	0,600	<i>Reliable</i>
2	perhatian	0,902	3	0,600	<i>Reliable</i>
3	keandalan	0,890	3	0,600	<i>Reliable</i>
4	kesigapan	0,883	3	0,600	<i>Reliable</i>
5	kepastian	0,875	3	0,600	<i>Reliable</i>
6	Kepuasan wajib pajak	0,932	4	0,600	<i>Reliable</i>

Sumber: Output SPSS 20.0 Tahun 2018

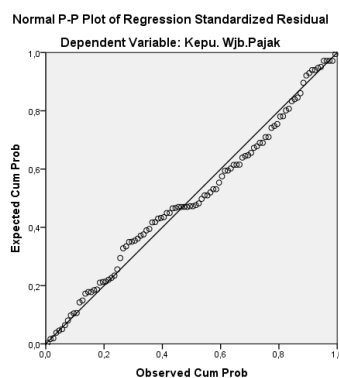
9. Uji asumsi klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian dan variabel kepuasan wajib pajak mempunyai distribusi normal atau tidak. Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah grafik *P-P Plot*. Model regresi yang valid jika data berdistribusi normal yaitu titik-titik pada grafik *P-P Plot* menyebar di sekitar garis diagonal.

Berdasarkan Gambar 02 di bawah pada grafik *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal sehingga disimpulkan model regresi bersumber dari data yang berdistribusi normal.

Gambar 02.
Uji Normalitas



b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada atau tidaknya hubungan yang linier (multikolinieritas) antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain, Setyadharma (2010:45), sebagai pedoman untuk mengetahui antara variabel satu dengan yang lainnya tidak terjadi multikolinieritas jika mempunyai VIF (*varian inflation factor*) kurang dari 10. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 diperoleh VIF (*Varian Inflated Factor*) sebagai berikut.

Tabel 10.
Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	(Constant)		
	Fasilitas Fisik	.107	9.388
	Perhatian	.110	9.094
	Keandalan	.180	5.560
	Kesigapan	.185	5.413
	Kepastian	.143	6.969

Sumber: Hasil Olahan SPSS 20.0 Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas ternyata semua variabel bebas yaitu fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 maka model regresi yang diperoleh dapat disimpulkan terbebas dari problem multikolinearitas.

10. Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dari dimensi fasilitas fisik (X_1), perhatian (X_2) keandalan (X_3), kesigapan (X_4), dan Kepastian atau Jaminan (X_5) secara serentak dengan kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng Nilai koefisien korelasi dari analisis berganda diperoleh 0,891 sesuai tabel 11.

Tabel 11
Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan wajib pajak
Di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.793	1.516

a. Predictors: (Constant), Kepastian, Perhatian, Keandalan, Fasilitas

Fisik, Kesigapan

b. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak

Sumber: Hasil Analisis SPSS 20. Tahun 2018

Sehingga dapat dijelaskan koefisien korelasi (R) 0,891 ada pada interval 0,800 – 1,000 dengan tingkat hubungan yaitu korelasi tinggi. Koefisien korelasi bertanda positif, berarti ada hubungan kuat yang searah kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak di Badan keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

11. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi fasilitas fisik (X₁), perhatian (X₂) keandalan (X₃), kesigapan (X₄), dan Kepastian atau Jaminan (X₅) terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

Tabel 12.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak
Di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.022	.898		.024	.981
	Fasilitas Fisik	.153	.216	.102	.710	.479
	Perhatian	.444	.193	.324	2.293	.024

	Keandalan	.190	.160	.132	1.191	.237
	Kesigapan	.547	.162	.368	3.378	.001
	Kepastian	.007	.173	.005	.039	.969

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Sumber: Hasil olahan SPSS 20. Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 12 hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS *for Windows* versi 20, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut $\hat{Y} = 0,022 + 0,153X_1 + 0,444X_2 + 0,190X_3 + 0,547X_4 + 0,007X_5$.

Nilai masing-masing koefisien regresi variabel bebas dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran sebagai berikut

- 1) Koefisien regresi variabel fasilitas fisik (X_1) sebesar + 0,153 menggambarkan bahwa setiap peningkatan kualitas fasilitas fisik satu satuan akan menyebabkan peningkatan 0,153 satuan kepuasan wajib pajak, begitu juga sebaliknya bila ada penurunan satu satuan kualitas fasilitas fisik akan menyebabkan penurunan kepuasan nasabah tabungan sebesar 0,153 satuan. Hal ini berarti ada pengaruh positif fasilitas fisik terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Kabupaten Buleleng. Semakin baik fasilitas fisik yang dimiliki oleh untuk memberikan pelayanan maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.
- 2) Koefisien regresi variabel perhatian (X_2) sebesar + 0,444 mempunyai makna bila kualitas perhatian ditingkatkan sebesar satu satuan akan menyebabkan adanya peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,444 satuan, dan bila ada penurunan kualitas perhatian sebesar satu satuan akan menyebabkan adanya penurunan kepuasan nasabah 0,444 satuan. Hal ini berarti kualitas perhatian pegawai pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah di Kabupaten Buleleng. Semakin baik perhatian pegawai pajak maka wajib pajak di Badan Keuangan Daerah semakin puas, dan begitu pula sebaliknya.
- 3) Koefisien regresi variabel keandalan (X_3) sebesar + 0,190 mempunyai makna bahwa bila kualitas keandalan pegawai pajak naik satu satuan akan menyebabkan

kenaikan kepuasan nasabah tabungan sebesar 0,190 satuan, bila kualitas keandalan pegawai pajak menurun sebesar satu satuan akan menyebabkan kepuasan nasabah tabungan menurun sebesar 0,190 satuan. Hal ini berarti kualitas keandalan pegawai pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Semakin baik keandalan pegawai pajak di kantor pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng maka wajib pajak akan semakin puas, dan begitu pula sebaliknya.

- 4) Koefisien regresi variabel kesigapan (X4) sebesar + 0,547 mempunyai makna bahwa bila kualitas keandalan ditingkatkan satu satuan akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah tabungan 0,547 satuan, bila kualitas kesigapan diturunkan sebesar satu satuan akan menyebabkan penurunan kepuasan nasabah tabungan sebesar 0,547 satuan. Hal ini berarti kualitas kesigapan pegawai pajak dibagian pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng. Bila semakin baik kesigapan atau kepedulian pegawai pelayanan pajak maka wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng akan semakin puas, dan atau sebaliknya.
- 5) Koefisien regresi variabel kepastian (X5) sebesar + 0,007 mempunyai makna bahwa bila kualitas kepastian yang diberikan oleh Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng ditingkatkan sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan kepuasan wajib pajak sebesar 0,007 satuan, bila kualitas kepastian diturunkan sebesar satu satuan akan menyebabkan penurunan kepuasan wajib pajak sebesar 0,007 satuan. Hal ini berarti kualitas kepastian yang diberikan pegawai pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng. Semakin baik atau meyakinkan kepastian atau jaminan pegawai pelayanan pajak maka wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng semakin puas, dan begitu pula sebaliknya.

12. Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besarnya persentase perubahan kepuasan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng, dari dimensi fasilitas fisik (X_1), perhatian (X_2) keandalan (X_3), kesigapan (X_4), dan kepastian atau jaminan (X_5). Berdasarkan *output* SPSS versi 20 sesuai tabel 5.10 di atas diketahui koefisien korelasi berganda (R) = 0,891 maka dapat dihitung nilai determinasi (D) = $0,891^2 \times 100\% = 79,39\%$. Artinya 79,39 presentase perubahan kepuasan wajib pajak disebabkan oleh kualitas pelayanan pada kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng sedangkan sisanya 20,61 % dipengaruhi oleh variable yang tidak diteliti.

13. Uji hipotesis

1) Uji T (t-test)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh variabel fasilitas fisik (X_1), perhatian (X_2) keandalan (X_3), kesigapan (X_4), dan kepastian atau jaminan (X_5) secara individu terhadap variabel kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai probabilitas, dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1) Perumusan hipotesis.

H_0 ; $b = 0$, yaitu tidak ada pengaruh secara parsial fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng.

H_1 ; $b \neq 0$, yaitu ada pengaruh secara parsial fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng.

2) Ketentuan

(a) Jika nilai probabilitas (Sig) > 0,05 (α), maka H_0 diterima

(b) Jika nilai probabilitas (Sig) \leq 0,05 (α), maka H_0 ditolak

Berdasarkan olahan SPSS versi 19.0 seperti Tabel 13 dapat dibuat tabel kerja sebagai berikut.

Tabel 13.
Uji T dengan Nilai Probabilitas

No.	Variabel bebas	Nilai Probabilitas (<i>Sig</i>)	(α) Taraf Signifikansi	Simpulan
1	Fasilitas Fisik	0,479	0,05	<i>Ho</i> diterima
2	Perhatian	0,024	0,05	<i>Ho</i> ditolak
3	Keandalan	0,237	0,05	<i>Ho</i> diterima
4	Kesigapan	0,001	0,05	<i>Ho</i> ditolak
5	Kepastian	0,969	0,05	<i>Ho</i> diterima

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan Tabel 13 ternyata variabel bebas fasilitas fisik memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,479 lebih besar dari 0,05 (taraf signifikansi), keandalan memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,237 lebih besar dari 0,05 (taraf signifikansi), kepastian atau jaminan memiliki nilai probabilitas (*Sig*) 0,969 lebih besar dari 0,05 (taraf signifikansi) maka disimpulkan variabel bebas fasilitas fisik, keandalan dan kepastian *H_o* diterima, berarti ada pengaruh yang tidak signifikan fasilitas fisik, keandalan Dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Sedangkan variabel bebas perhatian, dan kesigapan, memiliki nilai probabilitas (*Sig*) lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan *Ho* ditolak, berarti ada pengaruh secara individu yang signifikan kesigapan, dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng

2) Uji F (F-Test)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara bersama sama variabel bebas; fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1) Perumusan Hipotesis

H_0 ; $b = 0$, yaitu tidak ada pengaruh secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Kabupaten Buleleng.

H_1 ; $b \neq 0$, yaitu ada pengaruh secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

2) Ketentuan

(a) Jika nilai probabilitas (Sig) $> 0,05$ (α), maka H_0 diterima

(b) Jika nilai probabilitas (Sig) $\leq 0,05$ (α), maka H_0 ditolak

Tabel 14
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	829.453	5	165.891	72,198	.000 ^b
	Residual	215.987	94	2.298		
	Total	1045.440	99			

a. Predictors: (Constant), Kepastian, Perhatian, Keandalan, Fasilitas Fisik, Kesigapan

b. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2018

Berdasarkan Tabel 14 diketahui nilai probabilitas (Sig) adalah $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama sama fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng. Ini berarti hipotesis keduanya yang diteliti diterima.

3) Uji dominan

Pengajuan dominasi variabel bebas terhadap variabel terikat akan dilakukan dengan melihat pada *Standardized Coefficient Beta*. Nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling tinggi akan menunjukkan pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat. Dari hasil penelitian

yang disajikan pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa di antara kelima variabel, variabel kesigapan (X4) dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* 0,368, sehingga variabel kesigapan (X4) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak

- a) *Tangible*/ fasilitas fisik bukti nyata perhatian dari pelayanan jasa terutama kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng untuk memberikan tempat yang nyaman bagi wajib pajak yang datang untuk membayarkan pajaknya, seperti gedung yang dilengkapi AC, tempat parkir luas, perlengkapan pelayanan lengkap dan petugas pelayanan melaksanakan kewajiban tepat waktu. tapi kualitas fisik berpengaruh tidak signifikan secara individu terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng.
- b) *Emphaty* /perhatian, adanya perhatian kepada wajib pajak yang ingin mendapatkan penjelasan terhadap proses administrasi pembayaran pajak. Kualitas perhatian berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.
- c) *Realibility*/keandalan , proses yang dilakukan di bagian pelayanan mampu dilakukan dengan cepat tanpa menunggu terlalu lama. kualitas keandalan tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.
- d) *Responsiveness*/ketanggapan, bagian pelayanan mampu memeberikan respon kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran tanpa berbelit-belit. Kualitas pelayanan ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan secara individu terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

- e) *Assurance/jaminan*, dengan segala fasilitas yang ada bagian pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng bisa memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh wajib pajak dengan memberikan bukti pembayaran sah berupa kuitansi kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan jaminan tidak berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

2. Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu dimensi fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan dan kepastian. Kelima dimensi tersebut merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

Hasil uji hipotesis dengan uji f menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Hasil analisis determinasi juga membuktikan adanya pengaruh, dengan nilai determinasi mencapai 79,39% berarti 79,39% perubahan kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng dijelaskan oleh perubahan secara bersama sama variabel fasilitas fisik, perhatian, keandalan, kesigapan, dan kepastian. Sisanya 20,61% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini menggambarkan bahwa bila ingin meningkatkan kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas fisik, keandalan, dan kepastian atau jaminan. Variabel fasilitas fisik, keandalan dan kepastian atau jaminan mempunyai pengaruh tidak signifikan dapat berarti kualitas fasilitas fisik, keandalan dan kepastian atau jaminan dalam kemampuan pegawai pelayanan di bagian frontline harus ditingkatkan lagi.

3. Variabel yang Dominan Berpengaruh

Pengajuan dominasi variabel bebas terhadap variabel terikat akan dilakukan dengan melihat pada *Standardized Coefficient Beta*. Nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling tinggi akan menunjukkan pengaruh yang dominan terhadap

variabel terikat. Dari hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 11 dapat dilihat bahwa di antara kelima variabel, variabel kesigapan (X4) dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* 0,368 sehingga variabel kesigapan (X4) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng. Ini berarti hipotesis ketiga diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- 1) Ada yang tidak signifikan Fasilitas Fisik (*tangible*); Keandalan(*realibility*) dan Jaminan (*assurance*) secara parsial tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah kabupaten Buleleng; ada pengaruh yang signifikan secara parsial atau individu; Perhatian (*empathy*) dan Keandalan (*realibility*) terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.
- 2) Ada pengaruh signifikan secara simultan Fasilitas Fisik (*tangible*), Perhatian (*empathy*), Keandalan (*reliability*), Kesigapan (*responsiveness*) dan Kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan Wajib Pajak di Badan Keuangan daerah Kabupaten Buleleng.
- 3) Variabel Kesigapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan dimensi Fasilitas Fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*) dilakukan dengan meningkatkan kemampuan pegawai pajak bagian pelayanan atau frontline. Selain itu, disarankan pula untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dicapai.

Daftar Pustaka

- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Azwar S. 1997. "Metode Penelitian". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336
- Ferdinand Augusty. 2006. "Metode Penelitian Manajemen :Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam. 2005. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- Jannah Kamalina Din 2003. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit SITI KHODIJAH Pekalongan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2 September 2003, hal. 98 – 103
- Kotler Philip.dan A.B Susanto. 2000. "Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)". Jakarta: Salemba Empat.
- , 2001. "Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)". Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler Philip. 2002. "Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)". Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi Rambat. 2004. "Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek". Jakarta: PT salemba Empat.
- dan A. Hamdani. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha Moureen. 2004. "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi kumpulan AJB BumiPutera 1912 (studi Kasus di Jawa Tengah)". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, vol. III No. 3 Desember 2004, h. 289 – 308
- Nasution M Nur. 2004. "Manajemen Jasa Terpadu". Bogor: Ghalia Indonesia
- Rangkuti Freddy. 2002. "Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)". Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa Singgih. 2004. "SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional". Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. 2007. "Statistika Untuk Penelitian". Bandung: ALFABETA.

- Sunarto. 2003. "Perilaku Konsumen". Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CVN geksigondo Utama.
- SuratnoSri F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Tjiptono Fandy. 1997. "Strategi Pemasaran (Edisi II)". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- dan Gregorius Chandra. 2005. "Service Quality Satisfaction". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tasunar Nanang. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Wulandari Ayu. 2009. "Pengaruh Promosi Terhadap Tingkat Penjualan Minuman Yakult pada PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Padang", Skripsi Tidak Dipublikasikan. STIE DHARMA ANDALAS. Padang.